

УТВЕЖДЕНА  
приказом Министерства образования  
и науки Республики Башкортостан  
от «\_\_» 2024 № \_\_

**Целевая модель процессов обеспечения доступа к информации  
о деятельности Министерства образования и науки Республики Башкортостан**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящая целевая модель процессов обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства образования и науки Республики Башкортостан (далее – Целевая модель, Министерство) разработана во исполнение пункта 3.4.5 Плана мероприятий («Дорожной карты») Министерства образования и науки Республики Башкортостан по внедрению Стандартов клиентоцентричности в Республике Башкортостан, утверждённого приказом Министерства образования и науки Республики Башкортостан от 28 сентября 2023 года № 2416.

1.2. Настоящая Целевая модель описывает процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства, а также права и обязанности должностных лиц Министерства, ответственных за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства.

1.3. Цель внедрения Целевой модели – обеспечить достижение показателей внедрения клиентоцентричного подхода в Министерстве.

1.4. Для целей настоящей Целевой модели используются следующие термины и определения:

клиент (внешний клиент) – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, государственные органы, органы местного самоуправления, взаимодействующие самостоятельно или через уполномоченного представителя с Министерством с целью удовлетворения своих потребностей;

функция – деятельность по реализации установленных полномочий органа публичной власти, осуществляемая без запроса внешнего клиента;

обратная связь – система, позволяющая выявить отношение клиентов к обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства;

онлайн-опрос – метод сбора информации, предусматривающий использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с целью обеспечения коммуникации;

«карта болей» – проблемы, которые возникают в рамках реализации отдельных процессов и процедур при взаимодействии клиента с Министерством в различных формах, выявленная на основе негативных отзывов клиентов, низких показателей степени удовлетворённости при опросе;

удовлетворённость клиента – измеримое восприятие клиентом степени выполнения его ожиданий.

## **II. Процессы обеспечения доступа к информации о деятельности Министерства**

2.1. Размещение информации о деятельности Министерства в сети «Интернет».

2.1.1. Цель – обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы.

2.1.2. Ценность для клиента – доступ клиента к информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы, доступным и удобным ему способом.

2.1.3. Размещение информации о деятельности Министерства в сети «Интернет» осуществляется посредством сайта Министерства, официальных страниц Министерства в социальных сетях, каналах и публичных чатах Министерства в мессенджерах, специализированных интернет-ресурсов иных органов государственной власти.

2.1.4. Информационное наполнение сайта Министерства в сети «Интернет» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», актами Министерства, регламентирующими порядок размещения информации в сети «Интернет».

2.1.5. Положение об официальном сайте Министерства и Регламент подготовки и размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информации о деятельности Министерства утверждены приказом Министерства образования и науки Республики Башкортостан «Об официальном сайте Министерства образования и науки Республики Башкортостан» (с последующими изменениями) (далее – Приказ).

2.1.6. Последовательность действий процесса размещения информации о деятельности Министерства на сайте Министерства приведена на рисунке 1.



## Рисунок 1

2.1.7. Размещение информации на сайте Министерства осуществляют сотрудники Министерства, ответственные за информационное содержание разделов сайта Министерства в соответствии с Приказом.

2.1.8. Должностные лица структурных подразделений Министерства несут ответственность за содержание по направлениям своей деятельности размещённой информации (или её отсутствие), создание соответствующих разделов (страниц)

сайта Министерства, наполнение и поддержание данных разделов (страниц) в актуальном состоянии, полноту и достоверность информации.

2.1.9. Контроль за своевременностью и достоверностью размещаемых информационных материалов осуществляют руководители структурных подразделений Министерства и заместители министра образования и науки Республики Башкортостан в соответствии с распределением обязанностей.

2.1.10. Мониторинг размещения на сайте Министерства актуальной информации проводит отдел информационно-аналитической работы Министерства.

2.1.11. По итогам мониторинга отдел информационно-аналитической работы Министерства направляет министру информацию о выявленных недочётах.

2.1.12. Онлайн-опрос об уровне удовлетворённости внешних клиентов доступностью, составом и качеством информации о деятельности Министерства проводится на сайте Министерства.

2.1.13. Результаты сбора обратной связи, полученной по результатам онлайн-опроса, подлежат обобщению и анализу. Результаты анализа собранной обратной связи рассматриваются в целях принятия решений.

2.1.14. Информация о деятельности Министерства, размещаемая на официальных страницах Министерства в социальных сетях, каналах и публичных чатах Министерства в мессенджерах включает в себя новости, социально значимую информацию, анонсы, фото- и видеоотчеты с официальных мероприятий и другую информацию.

2.1.15. Размещение информации о деятельности Министерства в сети «Интернет» посредством официальных страниц Министерства в социальных сетях, каналах и публичных чатах Министерства в мессенджерах осуществляется отделом информационно-аналитической работы Министерства.

2.1.16. Размещение Министерством информации о своей деятельности в сети «Интернет» посредством специализированных интернет-ресурсов иных органов государственной власти осуществляется в соответствии с утверждёнными в установленном порядке правилами её размещения на указанных интернет-ресурсах.

2.2. Обнародование (опубликование) информации о деятельности Министерства в средствах массовой информации.

2.2.1. Цель – обеспечение условий для получения клиентом информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы.

2.2.2. Ценность для клиента – доступ клиента к интересующей его информации о деятельности Министерства доступным и удобным ему способом.

2.2.3. Обнародование (опубликование) информации о деятельности Министерства в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации от 27 декабря 1991 года № 2124-1 «О средствах массовой информации», Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», а также законодательством Российской Федерации о защите персональных данных, законодательством Российской Федерации о государственной тайне, коммерческой тайне или иной, охраняемой законом тайне, актами Министерства, регламентирующими взаимодействие со средствами массовой информации.

2.2.4. Отдел информационно-аналитической работы Министерства организует работу и определяет порядок взаимодействия Министерства со средствами массовой информации и представления информации о деятельности Министерства.

2.2.5. Обнародование (опубликование) Министерством информации о своей деятельности в средствах массовой информации осуществляется посредством:

проведения интервью с представителями Министерства, участия представителей Министерства в записи теле- и радиопрограмм;

специализированных информационных мероприятий (пресс-конференции, брифинги, презентации, пресс-туры и иное) с участием представителей Министерства или проводимых при поддержке Министерства;

официальных мероприятий, организуемых Министерством либо с участием представителей Министерства (в том числе форумы, конференции, круглые столы, официальные визиты, межрегиональные и международные встречи, переговоры, совещания, съезды и иное);

предоставления информации о деятельности Министерства по официальным запросам средств массовой информации.

2.2.6. Информация о деятельности Министерства, предоставляемая средствам массовой информации, включает в себя:

анонсы, пресс-релизы, пост-релизы, информационные сообщения по вопросам деятельности Министерства;

комментарии и интервью представителей Министерства.

2.2.7. Информация, предоставляемая средствам массовой информации, не должна содержать сведений, составляющих государственную тайну, а также служебную информацию ограниченного распространения.

2.3. Предоставления информации о деятельности Министерства по запросам.

2.3.1. Цель – адресное направление клиенту информации о деятельности Министерства, затрагивающей его интересы.

2.3.2. Ценность для клиента – доступ клиента к интересующей его информации о деятельности Министерства доступным и удобным ему способом.

2.3.4. В Министерстве подлежат обязательному рассмотрению запросы информации о деятельности Министерства, поступающие в письменной форме, в виде электронных сообщений на адрес электронной почты, на официальный сайт Министерства, в социальных сетях или в устной форме во время личного приёма уполномоченным должностным лицом, а также по телефонам уполномоченных должностных лиц.

2.3.5. Организация работы по рассмотрению запросов о деятельности Министерства и предоставление информации по таким запросам ведётся в соответствии с Регламентом Министерства образования и науки Республики Башкортостан.

2.4. Должностные лица, ответственные за организацию работы по обеспечению доступа к информации о деятельности Министерства, имеют право не предоставлять информацию о деятельности Министерства в случаях, установленных в статье 20 Федерального закона от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».